

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU FORFAIT FREE HAUT DEBIT APPLICABLES À COMPTER DU 01/06/2008

ENTRE :

Le client, ci-après dénommé l'"**Usager**"

ET

Free, société par actions simplifiée, au capital de 3 036 830 euros, dont le siège social est 8 rue de la Ville l'Evêque – 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 421 938 861, numéro TVA FR60421938861, joignable sur son site Internet : http://www.free.fr et par téléphone au 08 11 92 32 44, représentée par son Président, ci-après dénommée "**Free**"

PREAMBULE

Le Contrat comprend les présentes Conditions Générales de Vente, le Formulaire d'inscription, la Brochure Tarifaire, ainsi que ses annexes, (les "Annexes"), qui en font partie intégrante de façon indissociable ; l'ensemble est ci-après dénommé le "Contrat".

Free est un opérateur de réseau et de services de communications électroniques, détenteur d'une autorisation en application des dispositions de l'article L.33-1 du Code des postes et des communications électroniques, permettant le déploiement d'un réseau et la fourniture de services de communications électroniques, et a conclu une convention d'accès à la boucle locale et des conventions d'interconnexion respectivement avec France Télécom et des opérateurs tiers dont France Télécom.

A ce titre, Free propose une offre d'accès à des services de communications électroniques reposant, en fonction de l'éligibilité de l'Usager, soit sur un raccordement en technologie ADSL au moyen de la boucle locale métallique France Télécom, soit sur un raccordement en technologie fibre optique au moyen d'une boucle locale optique.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Accès à Internet : service permettant aux Usagers d'accéder au réseau Internet et à ses différents services (courrier électronique, consultation de services en ligne, échange de fichiers et, plus généralement, échange de données à travers le réseau).

xDSL (x Digital Subscriber Line) : désigne un ensemble de technologies normalisées qui permettent la transmission de données numériques à haut débit sur un accès de boucle locale métallique. En fonction de l'éligibilité de l'Usager et de l'Equipement Terminal dont il dispose, l'accès peut être produit selon les normes ADSL, ADSL2+ , RE-ADSL ou RE-ADSL2.

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes

Bande passante : désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en *bits* par seconde, bits/s) qui peut être transmise simultanément.

Boucle locale France Télécom : circuit physique à paire torsadée métallique, propriété de France Télécom, qui relie le Point de terminaison du réseau de France Télécom situé chez l'Usager, au Répartiteur d'Abonnés situé dans le Nœud de Raccordement d'Abonnés dont il dépend.

Boucle locale optique : réseau de desserte locale sur support optique exploité par tout opérateur autorisé de boucle locale optique qui mettrait à disposition de Free ses infrastructures, qui relie le point de terminaison du réseau optique situé chez l'Usager au Nœud de Raccordement Optique (NRO).

Caractéristiques techniques : désigne les paramètres techniques conditionnant la capacité d'une Ligne à recevoir le signal nécessaire au bon fonctionnement des Services en termes de qualité et de débit, en fonction notamment de la longueur de la Ligne (longueur totale, ainsi que longueur et calibres des différents tronçons) et de l'état de l'Equipement de l'Usager, et en particulier de l'état du segment de câblage, situé dans le local de l'Usager et sous sa responsabilité, compris entre le Point de terminaison de la Boucle locale France Télécom et l'Equipement terminal.

Console de gestion de compte : désigne l'espace de gestion en ligne accessible par l'Usager via une rubrique dédiée sur le Site Internet de Free à l'adresse suivante http://subscribe.free.fr/login/, après authentification, et depuis lequel l'Usager a notamment la possibilité de gérer les Services, consulter ses factures, etc...

Dégroupage : modalité d'accès à la Boucle locale métallique France Télécom par laquelle France Télécom procède directement au raccordement de la Ligne téléphonique des Usagers depuis leur répartiteur de rattachement, sur les équipements haut débit de Free desservant le répartiteur.

Le Dégroupage comporte deux modalités :

- le Dégroupage partiel, par lequel France Télécom filtre la Ligne de l'Usager pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique (pour lequel elle est rémunérée via l'abonnement que l'Usager lui verse), tout en accordant à l'opérateur dégroupeur, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ;

- le Dégroupage total par lequel France Télécom raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Usager sur les équipements de l'opérateur dégroupeur qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère France Télécom pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. Cette modalité permet aux Usagers d'opter pour un fournisseur d'accès et de services uniques. Le service de téléphonie n'est plus opéré par l'opérateur historique.
  Free propose à ses souscripteurs deux modalités :

    - Dégroupage Total sur Numéro Inactif ou «Total Freebox sur numéro inactif» : possibilité de bénéficier de l'accès Internet en Dégroupage total et des Services Free Haut Débit sans devoir au préalable ouvrir de ligne téléphonique auprès de France Télécom. Dans l'hypothèse où le local de l'Usager ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité, au raccordement du local de l'Usager dans les conditions définies à l'article 7.3.
    - Dégroupage Total ou «Total Freebox» consistant à produire un accès Free haut débit en dégroupage total depuis une liaison de boucle locale métallique active établie au nom de France Télécom ou pour le compte d'un opérateur tiers autorisé.

Débit ATM : débit maximum de la liaison logique ATM établie en technologie ADSL entre l'Equipement Terminal et l'équipement DSLAM de Free. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques techniques de la ligne le permettent

Débit IP : débit maximum de la liaison IP établie entre l'Equipement Terminal et l'équipement d'accès de Free. Le débit maximum annoncé ne peut être atteint que si les Caractéristiques techniques de la ligne le permettent.

Données : signes, signaux, messages, écrits, images, sons de toute nature et, de manière générale, tout contenu susceptible d'être stocké, rendu disponible, consulté, transporté, diffusé.

Eligibilité de la Ligne téléphonique : compatibilité technique de la Ligne de l'Usager avec les contraintes techniques du Forfait Free Haut Débit, déterminée a priori sur la base des informations transmises par l'exploitant de la boucle locale.

Équipement Terminal : désigne le Point de terminaison du réseau de Free, constitué d'un appareil électronique et de ses accessoires, et qui sert d'interface entre l'équipement informatique et éventuellement téléphonique et/ou audiovisuel de l'Usager, et le réseau de Free, sans lequel l'accès aux Services Free Haut Débit n'est pas possible. L'Equipement Terminal est la propriété de Free et est mis à la disposition de l'Usager pour les seuls besoins du Contrat.

Equipement de l'Usager ou Equipement personnel : désigne l'installation terminale aux normes en vigueur, sous la responsabilité de l'Usager, comprenant notamment le câblage téléphonique en aval du Point de terminaison de la Boucle locale France Télécom, l'équipement informatique (y compris logiciels), le téléviseur équipé d'un connecteur Péritel et/ou HDMI, ainsi que le combiné téléphonique. L'Equipement de l'Usager doit être compatible avec la fourniture des Services Free Haut Débit et l'Equipement Terminal.

Formulaire d'inscription : document téléchargeable depuis le site Internet de Free et, lorsque l'Usager n'opte pas pour la validation en ligne envoyé à Free en deux exemplaires datés et signés par l'Usager lors de son inscription au Forfait Free Haut Débit.

Frais d'Activation : frais correspondant notamment aux frais d'accès et de mise en service. De convention expresse entre les parties, la facturation de ces frais est différée en fin de contrat.

Freebox : Equipement Terminal intégrant notamment un modem DSL, des modules de traitement numérique du signal et des interfaces, permettant l'accès à l'ensemble des Services proposés par Free.

Freebox Only : Modalité de production d'une Ligne en Zones Non-Dégroupées par laquelle France Télécom raccorde l'ensemble de la Ligne de l'Usager sur ses équipements d'accès. Cette modalité permet aux Usagers d'opter pour un fournisseur d'accès et de services uniques. Le service de téléphonie n'est plus opéré par l'opérateur historique. Dans l'hypothèse où le local de l'Usager ne disposerait pas d'un branchement effectif au réseau de boucle locale métallique le desservant, il pourra être procédé, sous réserve d'éligibilité, au raccordement du local de l'Usager dans les conditions définies à l'article 7.3.

Identifiant ou Identifiant de connexion : désigne les codes d'accès (login et mot de passe) confidentiels et personnels permettant à l'Usager de s'authentifier et de se connecter aux Services Free Haut Débit.

Internet : réseau mondial d'échange de données constitué de serveurs reliés entre eux par le biais de réseaux de communications électroniques, accessible à tout utilisateur pourvu de l'équipement informatique nécessaire.

IP ou Adresse IP : série de numéros permettant d'identifier de façon unique un équipement sur le réseau Internet.

Ligne ou Ligne Téléphonique : désigne le circuit physique et logique de la Boucle locale métallique France Télécom individualisé par un même identifiant tel que le numéro de téléphone.

Mutualisation : modalité d'accès à la partie terminale d'un réseau de boucle locale optique par laquelle l'opérateur qui en est l'exploitant direct propose à un niveau pertinent à tout opérateur ayant dûment contractualisé un raccordement de la Ligne des Usagers sur les infrastructures très haut débit de l'opérateur demandeur desservant le point de raccordement.

Point de terminaison : désigne les points physiques et logiques par lesquels les Utilisateurs accèdent au réseaux de communications électroniques d'un opérateur ouvert au public. Par exemple, l'Equipement Terminal est un Point de terminaison du réseau de Free.

Portabilité du numéro : option dans le cadre du Dégroupage Total ou Freebox Only permettant de recevoir sur la ligne Freebox les communications à destination du numéro préalablement attribué à l'accès établi au nom de France Télécom ou, sous réserve d'éligibilité, du précédent opérateur. La portabilité est une option irréversible inhérente à l'accès. Le déménagement de l'Usager entraîne la perte de la portabilité.

Produit(s) Accessoire(s) : accessoire(s) destiné(s) à compléter l'Equipement Terminal ou l'Equipement de l'Usager et vendus par Free à ses Usagers (par exemple : Carte WiFi, carte permettant d'accéder à Internet sans fil, kit CPL, alimentation supplémentaire…).

Répartiteur : équipement du réseau de France Télécom sur lequel sont concentrées toutes les lignes de la Boucle locale France Télécom d'une zone géographique donnée, donnant accès aux différents services disponibles via la Boucle locale France Télécom et auquel peuvent accéder les opérateurs dans le cadre du Dégroupage pour pouvoir desservir directement les Usagers.

Services : désigne l'ensemble des services fournis par Free à l'Usager, qui comprend le service d'accès à des réseaux de communications électroniques, dans les conditions définies au présent Contrat.

Service téléphonique : service permettant au détenteur d'une Freebox d'émettre et recevoir des communications téléphoniques vocales avec un terminal raccordé sur sa Freebox répondant aux normes en vigueur.

Service audiovisuel : service permettant au détenteur d'une Freebox de recevoir des services audiovisuels et notamment les services audiovisuels titulaires d'une convention ou autorisation de diffusion parmi ceux décrits dans l'article 2 du Décret consolidé n° 92-881 du 1er septembre 1992. Ce Service est accessible via les interfaces dédiées à cet effet (prise Péritel, prise HDMI, interface audiovisuelle…).

Site ou Site Internet de Free : site web disponible à l'adresse http://adsl.free.fr donnant accès notamment à la Console de gestion de compte.

Souscripteur : désigne toute personne ayant transmis à Free une demande de souscription au Forfait Free Très Haut Débit à l'issue d'une procédure d'inscription.

Usager : désigne toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique, ou personne morale, ayant souscrit au Forfait Free Haut Débit, ayant reçu un courrier émanant de Free contenant ses Identifiants pour accéder aux Services et dont la Ligne est raccordée à un équipement haut débit.

Zone Dégroupée : zone géographique dans laquelle le Dégroupage par Free est possible.

ZNE : Zone de Numérotation Elémentaire, zone géographique définie par l'ARCEP dans laquelle sont implantés les numéros géographiques fixes comportant la même racine (les six premiers chiffres).

ARTICLE 2 - OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services du "Forfait Free Haut Débit", proposés par Free à l'Usager. Toute utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat par l'Usager.

ARTICLE 3 - SERVICES FOURNIS PAR FREE

Pour un montant défini dans la Brochure Tarifaire, le "Forfait Free Haut Débit " comprend la mise à disposition au niveau du point de terminaison situé dans le local de l'Usager dans les zones couvertes d'un accès par la technologie ADSL ou fibre optique à des services de communications électroniques.

Cet accès permet à l'Usager disposant d'une Freebox de bénéficier :

- d'un accès à Internet,
- d'un accès à un service téléphonique,
- et, lorsque l'Usager se situe en Zone Dégroupée, et dispose d'une Freebox, sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne téléphonique et des Caractéristiques techniques, d'un accès à un Service Audiovisuel.

Ci-après dénommés « Les Services ».

L'accès au réseau ainsi qu'aux services implique que le local de l'Usager dispose d'un branchement à un réseau de boucle locale. Dans le cas contraire, après validation de la souscription et sous réserve de faisabilité technique, Free fera procéder au raccordement du local de l'Usager dans les conditions définies à l'article 7.3.

Le Forfait Free Haut Débit ne couvre pas les redevances, abonnements, taxes ou autres moyens de rémunération pouvant être éventuellement demandés par les fournisseurs de services accessibles via les Services et qui restent à la charge exclusive de l'Usager.

3.1 Caractéristiques en Zones Dégroupées

Sur les lignes dégroupées, l'Usager bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies ADSL pouvant atteindre un Débit ATM jusqu'à 28 Mbits/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques Techniques et de l'Equipement de l'Usager.

En fonction du choix exprimé par l'Usager lors de la souscription, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total. Sous réserve d'éligibilité, l'Usager a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du dégroupage total selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans la console de gestion.

Dans l'hypothèse où le local de l'Usager serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Usager à un réseau de boucle locale optique auquel accéderait Free pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Usager aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à

l'initiative de Free, vers la technologie fibre optique. L'Usager sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

3.2 Caractéristiques en Zones Non Dégroupées

Sur les lignes non dégroupées, et sous réserve de modification par France Télécom de ses règles d'exploitation, l'Usager bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies xDSL pouvant atteindre un Débit ATM de 22 Mbit/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission.

En fonction du choix exprimé par l'Usager lors de la souscription, la Ligne sera produite en Freebox ou Freebox Only. Sous réserve d'éligibilité, l'Usager a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier de l'offre Freebox Only et/ou de la technologie ADSL2+ selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans la console de gestion.

Dans l'hypothèse où le Répartiteur dont dépend la ligne de l'Usager serait dégroupé par Free postérieurement à l'activation de l'accès de l'Usager, la ligne de l'Usager aura vocation à migrer sans frais vers le dégroupage sous réserve d'éligibilité. L'Usager sera informé par courrier électronique en cours d'abonnement du dégroupage de sa Ligne. Dans l'hypothèse où sa Ligne est produite en Freebox, il disposera d'un délai de deux mois pour choisir entre le dégroupage total et le dégroupage partiel. A défaut de réponse, il bénéficiera du dégroupage partiel.

Dans l'hypothèse où le local de l'Usager serait raccordé postérieurement à l'activation de l'accès de l'Usager à un réseau de boucle locale optique auquel accéderait Free pour proposer ses services de communications électroniques, la ligne de l'Usager aura vocation à migrer, sans frais lorsqu'elle est à l'initiative de Free, vers la technologie fibre optique. L'Usager sera préalablement informé par courrier électronique en cours d'abonnement de la migration de sa Ligne.

ARTICLE 4 - ACCES AUX RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Free accorde à l'Usager la possibilité de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique à l'Equipement Terminal afin de recevoir et d'envoyer des données à travers des réseaux de communications électroniques tels qu'Internet.

4.1 Caractéristiques communes

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers : ainsi, il est impossible pour Free qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

En particulier, Free attire l'attention de l'Usager sur les points suivants :

- Free ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur les contenus qu'elle héberge à la demande de l'Usager ;
- En application des dispositions légales, Free, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise à disposition d'un contenu manifestement illicite ;
- Les temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs et équipements de routage composant le réseau Internet et qui ne relèvent pas de responsabilité de Free ;
- Le partage de l'accès Internet, notamment dans le cadre de la technologie WiFi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse du débit.

Le Forfait Free Haut Très Débit n'inclut pas de prestations de courrier électronique et d'hébergement de pages personnelles. Il appartient aux Usagers de créer des comptes à cet effet auprès du fournisseur de leur choix. Dans l'hypothèse où l'Usager fait appel à Free pour ces prestations, il devra souscrire au Contrat Free Accès Gratuit en y accédant avec ses Identifiants.

L'accès aux réseaux de communications électroniques implique une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 9.9). Dans le cadre de la Charte d'engagements pour le développement de l'offre légale de musique en ligne, le respect de la propriété intellectuelle et la lutte contre la piraterie numérique signée le 28 juillet 2004 et de l'Accord pour le développement et la protection des oeuvres et programmes culturels sur les nouveaux réseaux signé le 23 novembre 2007, il est rappelé que les échanges illicites d'enregistrements et d'œuvres protégées sur les réseaux ainsi que le piratage nuisent à la création artistique. A ce titre, il est recommandé de ne pas enfreindre les lois en vigueur, notamment celles concernant le respect de la propriété intellectuelle et artistique, en s'abstenant de télécharger ou mettre à disposition tout contenu protégé par un droit d'auteur. En outre, l'attention de l'Usager est attirée sur la nécessité de veiller de façon répétée, au regard de sa responsabilité qui serait susceptible d'être engagée en cas d'utilisation à des fins illicites de l'accès mis à sa disposition, à la mise en œuvre de moyens techniques permettant de sécuriser l'utilisation de cet accès en évitant l'accès par des tiers. Dans cette perspective, Free met à la disposition de l'Usager des moyens lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.

4.2 Caractéristiques en Zones Dégroupées

Sur les lignes dégroupées, l'Usager bénéficie d'une connexion à Internet pouvant atteindre un Débit IP jusqu'à 28 Mbits/s en réception et jusqu'à 1 Mbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Usager. Compte tenu de l'architecture technique utilisée, l'Adresse IP attribuée est fixe.

En cas d'utilisation concomitante du service Internet et du service Audiovisuel, le débit effectif de l'accès Internet s'en retrouve réduit en conséquence. Le débit de l'accès Internet est maximal lorsque le Service audiovisuel est inactif.

4.3 Caractéristiques en Zones Non Dégroupées

Sur les lignes non dégroupées, l'Usager bénéficie d'une connexion à Internet pouvant atteindre un Débit IP jusqu'à 18 Mbits/s en réception et jusqu'à 800 Kbits/s en émission en fonction des Caractéristiques techniques et de l'Equipement de l'Usager. Il est possible d'obtenir, sous réserve de faisabilité technique, gratuitement une Adresse IP fixe en faisant la demande sur le Site. Ce choix est définitif, sous réserve d'évolutions techniques.

ARTICLE 5 - ACCES AU SERVICE AUDIOVISUEL

Free accorde à l'Usager, lorsque ce dernier est en Zone dégroupée, détenteur d'une Freebox, et sous réserve de l'Eligibilité de sa Ligne et des Caractéristiques techniques, la possibilité d'accéder à un Service audiovisuel.

5.1. Description du Service audiovisuel

Ce Service audiovisuel comprend un accès à un bouquet de chaînes de télévision et de radios inclus dans le Forfait auxquelles l'Usager accède automatiquement (ci-après dénommé «Chaînes Basics»).

La liste des Chaînes Basics disponibles est consultable sur le Site Internet de Free sous les rubriques Free Haut Débit «la télévision avec Freebox» et «la radio avec Freebox», et est susceptible d'évoluer pour des raisons indépendantes de la volonté de Free : cessation d'émission, retrait d'autorisation ou décision de l'exploitant.

L'accès à des chaînes ou contenus audiovisuels hors Forfait est soumis soit aux Conditions Spécifiques de l'Offre Payante à la Carte, soit au contrat proposé par un distributeur de services indépendant («Offre Premium»).

En outre, l'offre donne accès à des contenus audiovisuels (cinéma, musique, documentaires, émissions de télévision…) à la demande (VOD) proposés sur plusieurs canaux. Ces offres sont soumises à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur une fois le service activé. L'Usager qui commande un programme dispose de 24 (vingt-quatre) heures pour visualiser ce programme autant de fois qu'il le souhaite au cours de cette période de 24 (vingt-quatre) heures.

5.2. Fonctionnement du Service audiovisuel

Une fois la Freebox raccordée à l'équipement audiovisuel de l'Usager, l'accès aux Chaînes Basics est automatique et ne nécessite aucune démarche supplémentaire de l'Usager.

L'accès aux services audiovisuels hors forfait s'effectue directement depuis le téléviseur au moyen du code d'accès défini par l'Usager, selon des modalités tarifaires accessibles directement avant tout acte de souscription. En cas de souscription à une offre sur abonnement, l'Usager dispose de la faculté de la résilier, selon le même mode opératoire que pour la souscription, à tout moment après une période minimale d'un mois calendaire.

5.3. Utilisation du Service audiovisuel

Les droits dont Free est titulaire n'autorisent que la diffusion du Service audiovisuel à destination de ses Usagers, sur un téléviseur et pour une utilisation personnelle et non commerciale (cf. article 9.9). L'Usager est également autorisé à enregistrer une œuvre protégée à des fins strictement privées et s'engage à ce titre à ce que l'œuvre ou l'enregistrement ne soit pas relayée notamment sur tout réseau de communications électroniques, dont notamment Internet, ou plus généralement mise à disposition du public par quelque moyen que ce soit. Dans le cadre de l'exercice de son droit à la copie privée tel que prévu par le Code de la propriété intellectuelle, l'Usager pourra donner mandat à Free d'enregistrer les programmes pour son compte et à des fins non destinées à l'utilisation collective. Toutes diffusions du Service audiovisuel, sous quelque forme et en quelque lieu que ce soit, autres que celles autorisées par le Contrat, sont illicites et exposeraient leur(s) auteur(s) à des poursuites par tout ayant droit concerné, sans préjudice de mesures qui pourraient être mises en œuvre sur demande des autorités compétentes en application de la réglementation en vigueur.

Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel en date du 15 décembre 2004, Free met à la disposition de l'Usager une fonctionnalité de contrôle parental applicable aux programmes de Catégorie V. Ce dispositif permet de verrouiller l'accès à ces programmes grâce à un code parental fourni aux seuls majeurs titulaires de l'abonnement. L'Usager est seul responsable de la garde du code parental. Il est rappelé que le fait de permettre la visualisation par un mineur de contenus à caractère violent ou pornographique peut être sanctionné pénalement en application de l'article 227-24 du Code Pénal.

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE TELEPHONIQUE

Free accorde à l'Usager détenteur d'une Freebox la possibilité d'accéder à un Service téléphonique.

6.1 Description du Service téléphonique

Ce Service de téléphonie vocale fixe, distinct des services de France Télécom, utilise les fréquences hautes de la Ligne Téléphonique.

Ce Service de téléphonie vocale fixe permet de recevoir et d'émettre de manière illimitée en nombre et incluse dans le Forfait Free Très Haut Débit des communications vocales interpersonnelles concernant :

- les lignes fixes de France Télécom en France métropolitaine (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés ou support de services autres que de communications interpersonnelles) ;
- les autres Usagers détenteurs d'une Freebox ;
- les abonnés fixes d'opérateurs tiers nationaux (hors numéros courts, spéciaux, surtaxés, à tarification spécifique ou support de services autres que de communications interpersonnelles).

Ce Service de téléphonie vocale fixe permet également de recevoir et/ou émettre, dans les modalités définies par les Conditions Spécifiques du Service Téléphonique, et sous réserve d'accessibilité depuis les réseaux départ, de transit ou d'arrivée :

- des communications interpersonnelles vocales à destination de numéros du plan national de numérotation Français desservant des abonnés mobiles et des abonnés étrangers accessibles au moyen d'un numéro respectant la recommandation E.164 de l'Union Internationale des Télécommunications, aux tarifs indiqués dans la Brochure Tarifaire Service Téléphonique.
- des appels vers des Services à Valeur Ajoutée accessibles par numéros spéciaux tels que définis dans le plan national de numérotation géré par l'ARCEP, aux tarifs déterminés par les exploitants et indiqués dans la Brochure Tarifaire Service Téléphonique.

Le Service Téléphonique donne accès aux Appels d'Urgence sur la base des éléments d'information transmis par l'Usager lors de la souscription.

On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie et de l'urgence sociale selon une liste de numéros d'appel d'urgence précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Les appels entrants à destination de la Freebox sont soumis à la tarification de l'opérateur de l'appelant, conformément à sa propre grille tarifaire.

Du fait de la technologie utilisée, ce Service ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements DATA (télécopieurs, modems, minitel, équipements de télésurveillance…) ainsi que l'accessibilité des services afférents.

Ce Service implique une utilisation normale, personnelle et non commerciale (cf. article 9.9).

- **6.2 Attribution du numéro de téléphone**

Pour accéder au Service téléphonique de Free, l'Usager, après avoir reçu la confirmation de son inscription au Forfait Free Haut Débit et ses Identifiants, doit se connecter sur le Site de Free et remplir en ligne une demande d'attribution d'un numéro de téléphone.

L'attribution du numéro de téléphone de l'Usager est immédiate, sous réserve de la disponibilité du numéro de téléphone choisi. En application de la réglementation en vigueur, le numéro de téléphone attribué est personnel à l'abonné, ne peut être cédé ni faire l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Une fois l'attribution du numéro de téléphone effectuée, l'accès au Service téléphonique est disponible dans un délai maximum de cinq jours ouvrés après le raccordement de la Ligne à un équipement haut débit et la livraison de l'Equipement Terminal à l'Usager.

Le numéro de téléphone attribué par Free est distinct du numéro fourni par France Télécom. Le numéro fourni est un numéro non géographique portable tel que défini par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en charge de la gestion du plan national de numérotation. Conformément aux dispositions réglementaires, ce numéro ne peut être considéré comme attribué de manière définitive à l'Usager, Free pouvant, pour des raisons indépendantes de sa volonté (évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), d'ordre technique (cessation de l'acheminement au départ du réseau public commuté des numéros attribués par Free à ses Usagers) ou d'ordre réglementaire, être contrainte de modifier le numéro attribué à l'Usager. En cas de modification, le nouveau numéro de téléphone deviendra effectif dans un délai d'un mois courant à compter de la réception du courrier électronique par l'Usager l'informant du changement.

Pour maintenir la continuité de l'acheminement de ses appels entrants, l'Usager optant pour le dégroupage total ou Freebox Only, lors de l'inscription ou en cas de migration, peut bénéficier, sous réserve d'éligibilité, de la portabilité du numéro de téléphone fixe préalablement attribué à l'accès établi au nom de France Télécom ou du précédent opérateur. Pour être effective, la portabilité implique que l'Usager ait préalablement activé sa ligne téléphonique Freebox en effectuant une demande d'attribution de numéro de téléphone. Cette option est valable uniquement au moment de l'inscription et est définitive, sauf en cas de déménagement ou de résiliation qui entraînent la perte de la portabilité. Les modalités tarifaires de cette option sont indiquées dans la Brochure Tarifaire.

6.3 Annuaire

En application des dispositions du Code des postes et des communications électroniques, Free met à disposition de tout éditeur d'annuaire ou fournisseur de service de renseignements téléphoniques la liste de ses usagers.

L'Usager s'étant vu attribué un numéro de téléphone a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et/ou communiqués par les services de renseignements. L'Usager peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, en application de la réglementation en vigueur, l'Usager peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile soit communiquée par les services de renseignements et les annuaires, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des

opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre l'Usager et Free ;
- ou encore à figurer dans les listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Ces opérations peuvent être effectuées à tout moment, et gratuitement sur la console de gestion en ligne accessible à l'adresse http://subscribe.free.fr/login/ .

Free assurera la protection des informations nominatives fournies conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et à l'article 10.4 des présentes.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Free peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées de l'Usager. Par ailleurs, en application de l'article L. 34-1 IV du Code des postes et communications électroniques, tout appel destiné à un service d'urgence et émanant de la ligne de l'Usager vaut consentement de ce dernier à la transmission de son identité et coordonnées.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Préalablement à l'inscription au Forfait Free Haut Débit, l'Usager devra s'assurer qu'il dispose des conditions nécessaires définies ci-après.

7.1 Conditions relatives à l'Usager

L'accès aux Services est réservé aux personnes physiques majeures et disposant de la pleine capacité juridique ou aux personnes morales. L'Usager est responsable de l'utilisation qui peut être faite des Services.

Pour souscrire au Forfait Free Haut Débit, le souscripteur doit :

- disposer d'une ligne France Telecom fixe, isolée, analogique et compatible avec les technologies DSL (en cas d'inscription au Dégroupage Total sur Numéro Inactif, l'Usager doit connaître le numéro de téléphone de la ligne France Télécom avant sa résiliation, ou fournir tout élément de nature à établir sa localisation précise, et être titulaire d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'électricité).
- être titulaire d'un contrat d'abonnement au service téléphonique auprès de France Télécom (sauf en cas d'inscription au Dégroupage Total sur Numéro Inactif) disposer d'un câblage téléphonique aux normes en vigueur (Norme NF C 15-100).

Pour accéder au Service d'accès Internet, le souscripteur doit :

- disposer d'un ordinateur ayant une configuration compatible avec un modem USB ou Ethernet, ce qui inclut notamment les configurations suivantes : PC Windows (Microsoft Windows 98 SE (en Ethernet uniquement), Millenium, 2000 ou XP) PC Linux version 2.4.10. MAC OS (en Ethernet uniquement) versions 8.5 à 9.2, ainsi que versions X depuis 10.1

Pour accéder au Service téléphonique, le souscripteur doit :

- disposer d'un téléphone à numérotation par fréquence vocale respectant les normes en vigueur pour le réseau français commuté.

Pour accéder à certains Services audiovisuels, le souscripteur doit :

- disposer d'un téléviseur au standard PAL muni d'une prise péritel et/ou HDMI. Les programmes en Haute-Définition ne sont accessibles nativement que par la prise HDMI.

Il appartient à l'Usager de vérifier la compatibilité de la configuration de son Equipement Personnel avec l'Equipement Terminal sur le Site Internet de Free. Free décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de l'Equipement de l'Usager ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Services Free Haut Débit et n'apportera aucun support technique si les configurations ci-dessus exposées ne sont pas respectées.

L'accès aux Services Free Haut Débit implique que l'Usager soit à jour de ses obligations financières vis-à-vis de Free. En particulier, les dettes contractées au titre d'un précédent contrat Forfait Free Telecom 50h ou Free Haut Débit devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat Free Haut Débit, sauf contestation réelle et sérieuse de l'Usager.

7.2 Conditions techniques

A titre liminaire, il est rappelé que l'Usager ne peut bénéficier que d'une souscription Free Haut Débit par Ligne.

- **Localisation de la Ligne**

Toute souscription aux Services est subordonnée à la localisation de la Ligne.

Pour accéder au Forfait Free Haut Débit, la Ligne de l'Usager doit se situer dans une zone couverte par l'ADSL en France métropolitaine.

Pour accéder au Service audiovisuel, la Ligne de l'Usager doit être située en Zone dégroupée et être reliée à un Répartiteur qui dispose des équipements nécessaires. La liste et l'étendue des Zones dégroupées sont consultables sur le site Internet de Free.

- **Eligibilité de la Ligne**

L'accès aux Services Free Haut Débit nécessite l'existence d'une Ligne téléphonique, desservant le local de l'Usager, déclarée éligible aux technologies DSL. En phase préliminaire d'inscription en ligne sur le Site, le souscripteur est informé des Services auxquels il peut avoir a priori accès avec sa Ligne.

Sont exclus les lignes mobiles, les lignes filaires raccordées sur un réseau de boucle locale autre que celui de France Télécom, les lignes RNIS (Numeris), les groupements de lignes y compris les groupements analogiques, les lignes dépendant d'un standard téléphonique privé, les lignes équipées par l'Usager de matériels rendant la ligne incompatible avec l'ADSL (DRIC, compteur de taxe, renvoi d'impulsion,..), les lignes temporaires ou supportant un service incompatible avec l'ADSL dégroupé ou non (liaison louée, Télex, liaison de service public, transveil, MaLigne TV, Ma Ligne Visio) ainsi que les lignes supportant un abonnement spécifique au service téléphonique de France Télécom incompatible avec le Dégroupage (postes de continuité de service, abonnements forfaitaires collaborateurs France Télécom, abonnements forfaitaires des Parlementaires).

En cas d'inscription d'une Ligne qui s'avérerait inéligible en dépit des informations initialement obtenues auprès de l'opérateur de boucle locale, l'Usager et Free conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties, dès lors que l'Usager aura retourné à Free l'Equipement Terminal, propriété de Free, dans les conditions définies à l'article 16.6. A défaut, Free procèdera, en

complément des Frais d'Activation, à la facturation de l'Equipement Terminal, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

- **Caractéristiques techniques**

La qualité et l'exhaustivité des Services sont tributaires des Caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la Ligne câblée et l'Equipement terminal fonctionnel.

En outre, le souscripteur est informé que France Télécom se réserve le droit de refuser une demande de dégroupage, ou de procéder à des aménagements dans son réseau de boucle locale, en application des dispositions de l'Offre de Référence d'Accès à la Boucle Locale en vigueur, se traduisant par une perte partielle ou totale des services ou de l'accès dégroupé. Dans ce cas, le souscripteur sera abonné à l'offre Free Haut Débit en zone non dégroupée.

7.3 Raccordement du local de l'Usager

Dans l'hypothèse où l'Usager est situé dans une zone couverte par le réseau de boucle locale métallique de France Télécom et que le local de l'Usager ne dispose pas d'un accès actif à ce réseau, Free réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés dans la zone considérée.

Compte tenu du caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêche le raccordement effectif du local de l'Usager, en particulier en cas de saturation des ressources d'adduction ou de desserte interne de l'immeuble. Dans ce cas, l'Usager et Free conviennent expressément que le contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucuns frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou l'autre des parties.

A l'issue du délai de rétractation prévu à l'article 14.2, et sous réserve de la pose effective dans les parties communes de la desserte interne prolongeant le réseau de boucle locale, Free pourra se rapprocher de l'Usager afin de convenir le cas échéant d'un rendez-vous pour procéder au raccordement effectif de son local au réseau de boucle locale métallique.

ARTICLE 8 - MODALITES DE SOUSCRIPTION AU FORFAIT FREE HAUT DEBIT

8.1. Formulaire d'inscription

- **Inscription au Forfait Free Haut Débit**

Pour souscrire au Forfait Free Haut Débit, le souscripteur dispose de la faculté :

- soit de remplir le Formulaire d'inscription en ligne, puis valider directement l'inscription en ligne sur le Site Internet de Free en validant l'email de confirmation qui lui sera envoyé après avoir vérifié et reconfirmé le numéro de la ligne téléphonique ;
- soit de s'inscrire par téléphone en contactant Free au 1044 (coût d'un appel local).

En cas d'inscription au Dégroupage total sur numéro inactif, des frais d'étude de faisabilité seront facturés à l'Usager, selon les tarifs décrits dans la Brochure Tarifaire.

En cas de validation en ligne ou de validation par téléphone, l'abonné doit retourner une autorisation de prélèvement qu'il pourra éditer depuis la console de gestion de son compte.

Migration vers le Dégroupage total «Total Freebox»

L'Usager dont l'accès est produit en Zones Dégroupées en Dégroupage partiel dispose de la possibilité de demander, sous réserve d'éligibilité, la migration de sa Ligne vers le Dégroupage total selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans la Console de gestion de compte.

Migration vers « Freebox Only » et la norme ADSL2+

L'Usager dont l'accès est initialement produit en Zones Non-Dégroupées en Freebox sur norme ADSL dispose de la possibilité de demander ultérieurement, sous réserve d'éligibilité, la migration de sa Ligne vers « Freebox Only » ou la norme ADSL2+ selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans la Console de gestion de compte.

Migration vers la technologie Fibre Optique

Sous réserve d'éligiblité, l'Usager dispose de la possibilité de demander la migration de sa Ligne vers un raccordement en technologie Fibre Optique selon des modalités définies dans l'offre de migration consultable dans la Console de gestion de compte.

8.2. Activation des Services

Une fois le dossier d'inscription complet reçu et sous réserve du respect par le souscripteur des conditions préalables d'accès aux Services (décrites à l'article 7 du Contrat), Free lancera le processus d'activation de l'accès aux Services et enverra à l'Usager une lettre de confirmation par lettre simple et courrier électronique incluant ses Identifiants.

Free met à disposition de l'Usager, sur son Site Internet, à l'adresse http://subscribe.free.fr/login/ une console de suivi d'activation lui permettant de connaître l'état de la mise en service de sa souscription en fonction des informations transmises par France Télécom (en particulier les informations concernant le câblage de la Ligne et le Dégroupage). L'activation interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la transmission de la commande, étant précisé que pour cette activation Free est tributaire de l'intervention effective de France Télécom, propriétaire de la Boucle locale.

L'activation des Services entraîne l'exigibilité des Frais d'Activation facturés par Free en fin de Contrat au tarif et selon les modalités décrites dans la Brochure Tarifaire.

8.3. Mandat

- **Mandat de Dégroupage partiel**

Le souscripteur au Forfait Free Haut Débit donne mandat à Free pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage partiel de sa Ligne.

- **Mandat de Dégroupage total**

Le souscripteur aux Services Free Haut Débit donne mandat à Free pour effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au Dégroupage total de sa Ligne.

La souscription au Forfait Free Haut Débit dans le cadre du Dégroupage total entraîne la suppression de l'abonnement au service téléphonique France Télécom et/ou de tout autre service établi sur cet accès au profit d'un opérateurs tiers. Dans le cadre du mandat, Free se charge de procéder à la résiliation de l'abonnement au service téléphonique de France Télécom, hors éventuels services complémentaires qui auraient pu être souscrits par l'Usager auprès de France Télécom ou tout autre

fournisseur de service. En cas de résiliation de l'abonnement France Télécom à la seule initiative de l'Usager, Free ne saura être tenue responsable d'une éventuelle perte d'accès.

8.4. Conséquences de la souscription

La souscription au Forfait Free Haut Débit entraîne la coupure de tout service ADSL et de tout mandat de dégroupage et/ou de présélection supporté par la même Ligne et souscrit antérieurement auprès d'autres fournisseurs. Il appartient à l'Usager de résilier auprès du ou des fournisseurs concernés les services préexistants dans les conditions prévues par les dispositions contractuelles souscrites auprès de ce ou ces fournisseurs et de faire son affaire des suites éventuelles de cette résiliation.

En raison des contraintes techniques liées aux opérations de câblage de la Ligne, il ne peut y avoir de continuité de service ADSL en cas de changement de fournisseur. C'est ainsi qu'une coupure de service ADSL et de service téléphonique de quelques heures, voir quelques jours, se produira avant de bénéficier du Forfait Free Haut Débit.

Il en va de même en cas de migration du Dégroupage partiel vers le Dégroupage total, en cas de migration d'une Ligne non dégroupée vers Freebox Only ou le Dégroupage, ou en cas de migration d'un raccordement en technologie ADSL vers un raccordement en technologie fibre optique.

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DE L'USAGER

9.1. Fourniture d'informations exactes et identification

L'Usager s'engage à communiquer des coordonnées et informations bancaires exactes à Free et à justifier la localisation de son installation ainsi de sa qualité de titulaire de l'accès de boucle locale métallique desservant son local en produisant tout justificatif pertinent (facture fournisseur électricité / gaz / eau…).

L'accès aux Services n'est possible qu'après validation par les services de Free des coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de ligne téléphonique et coordonnées bancaires) déclarées par l'Usager.

Dans toute correspondance, électronique, postale ou téléphonique, adressée à Free, l'Usager devra mentionner ses nom, prénom, son numéro de Ligne et, le cas échéant, un numéro de téléphone valide du plan national de numérotation Français autre que son numéro de Ligne afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Free.

Pour toute demande de modification des Services ou des informations le concernant (changement de mode de paiement, modification de l'adresse de l'Usager, de ses coordonnées bancaires…) ou de résiliation, l'Usager devra obligatoirement indiquer à Free ses nom, prénom et son numéro de Ligne. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par Free.

L'Usager reconnaît avoir pris connaissance des droits et obligations de l'Usager disponible à l'adresse suivante : http://adsl.free.fr/cgv/mandat.pdf reprenant les droits et obligations de l'Usager tels que décrit en annexe de l'offre de référence France Télécom, et s'engage à les respecter.

9.2. Mise à jour des informations de l'Usager

L'Usager s'engage à mettre à jour ses coordonnées et informations bancaires au fur et à mesure des éventuels changements.

En particulier, en cas de paiement par prélèvement automatique, l'Usager s'engage à mettre à jour ses coordonnées bancaires avant le 20 du mois en cours par courrier comprenant tout justificatif nécessaire (exemple : fournir le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) en cas de changement d'établissement bancaire) et s'engage également à prévenir son nouvel établissement bancaire du prélèvement mensuel qui s'effectuera sur son compte au titre du Forfait Free Haut Débit.

Free ne saurait être tenue responsable au cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Usager. En cas de décès de l'Usager, il appartient aux ayants droits de résilier le Forfait Free Haut Débit et de restituer le ou les Equipement(s) Terminal (aux) à Free dans les conditions définies aux articles 16.2 et 16.6.

9.3. Obligations relatives à l'abonnement France Télécom

Dans le cadre du Forfait Free Haut Débit, en cas de Dégroupage partiel ou en Zone non dégroupée hors offre Freebox Only, l'Usager doit maintenir le même abonnement France Telecom pendant toute la durée du Contrat et ne doit pas souscrire à des services incompatibles avec le Forfait Free Haut Débit pouvant entraîner la perte de l'accès. Dans cette hypothèse, l'Usager devra à son initiative résilier son Forfait Free Haut Débit dans les conditions décrites à l'article16.2.

9.4. Compatibilité de l'Equipement de L'Usager

En application de la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'Usager est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de son Equipement personnel, dont le bon état, et notamment la conformité électro-magnétique aux normes en vigueur et sa protection face aux risques électriques (surtensions, impacts de foudre…), est une condition essentielle du bon fonctionnement des Services. L'Usager est seul responsable du paramétrage de son Equipement personnel pour permettre un accès aux Services. L'Usager reconnaît être informé que ce paramétrage peut être altéré par une mauvaise manipulation de sa part, la proximité d'équipements générant des perturbations électromagnétiques, un changement d'ordinateur, de système d'exploitation ou un reformatage de son disque dur. L'Usager devra prendre toutes les précautions nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet et l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à sa disposition.

9.5. Mise en place et garde de l'Equipement Terminal

L'accès aux Services se fait au moyen d'un Equipement Terminal mis à la disposition des Usagers.

La mise à disposition initiale de l'Equipement Terminal s'effectue gracieusement, Free se réservant le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Equipement Terminal mis à disposition en cas d'évolution du réseau incompatible avec l'Equipement Terminal dont dispose l'Usager. Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Usager dispose de la possibilité de renouveler son Equipement Terminal par un Equipement Terminal de nouvelle génération selon des modalités figurant dans l'offre de renouvellement accessible dans la console de gestion en ligne.

L'Usager s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'installation et l'utilisation de l'Equipement Terminal. L'Usager supportera toutes les conséquences, notamment financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme de l'Equipement Terminal.

L'installation et la configuration de l'Equipement Terminal seront effectuées sous la responsabilité de l'Usager conformément aux indications présentées dans le CD-ROM de connexion Free Haut Débit et le manuel d'utilisation fournis avec l'Equipement Terminal, et consultables en ligne sur le Site.

L’Usager s’engage par conséquent à utiliser les Equipements conformément à leur fonction et destination. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité en matière de réseaux, il s’interdit de procéder au déplacement ou démontage du point de terminaison du réseau.

L'Equipement Terminal demeure la propriété pleine et entière de Free qui confère à l'Usager qui en a la garde un droit d'utilisation. En aucun cas, l'Usager ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Equipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Equipement Terminal est transférée à l'Usager dès la réception de l'Equipement Terminal, hors vice propre au matériel. L’Usager devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques. A ce titre, en application des règles élémentaires de sécurité domestique, Free recommande fortement à l’Usager de débrancher en cas d’orage l’Equipement Terminal des réseaux électrique et téléphonique et d’équiper de dispositifs para-foudres les prises électriques et téléphonique sur lesquelles sont branchés l’Equipement Terminal ainsi que les terminaux pouvant y être raccordés.

9.6. Respect des obligations financières et consultation de la Console de gestion de compte

L’Usager s’engage à être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de Free pendant toute la durée du Contrat.

L’Usager s’engage à consulter régulièrement la Console de gestion de compte pour prendre connaissance de tous nouveaux messages et informations le concernant ou concernant l’accès aux Services Free Haut Débit, et en particulier à consulter tous les mois sa facture émise entre le 1er et le 5 du mois.

9.7. Installation des mises à jour

Afin de garantir la permanence des Services et les perfectionner, Free pourra à tout moment demander à l'Usager d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles de l’Equipement Terminal. A défaut, l'Usager sera seul responsable des interruptions et/ou dégradations éventuelles des Services Free Haut Débit qui en résulteraient. L’Usager autorise Free dans le cadre d'un service de maintenance à distance à accéder à l'Equipement Terminal et à y opérer les modifications nécessaires.

9.8. Respect de la législation en vigueur

L'Usager s’engage à respecter la législation en vigueur. A ce titre, l’Usager s’engage à respecter notamment les règles suivantes :

- les Données circulant et/ou mises à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) ne doivent pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l’incitation à la haine raciale ou au suicide, à l’apologie des crimes contre l’humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;

- tout contenu à caractère violent ou pornographique est strictement interdit lorsque le contenu est susceptible d’être accessible aux mineurs. A ce titre, Free met à disposition de l’Usager des outils afin de restreindre l’accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d’utilisation disponibles sur le site Internet de Free à l’adresse http://www.free.fr/protection/enfance.html ;

- l'Usager, par son comportement et par les Données qu'il met à disposition, s’oblige à ne pas porter atteinte aux droits des tiers, notamment par :

- la diffusion de matériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les Données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques (notamment sur Internet) et/ou mises à disposition au moyen des services audiovisuels peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Usager est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques (notamment sur Internet) et les Services Audiovisuels. A ce titre, il est rappelé que le piratage nuit à la création artistique;
- la propagation de Données, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;

- les Données qui permettent via la création d'un lien hypertexte vers des sites ou des pages de tiers d'enfreindre une disposition ci-dessus ou plus généralement une disposition légale sont interdites ;

- l'Usager est tenu d'employer un langage décent et respectueux. Tous propos injurieux, violents ou haineux sont totalement prohibés ;

- il appartient à l'Usager de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet et empêcher l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition ;

- l'Usager s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins de piratage, à ne pas télécharger des fichiers dans des conditions illicites ou mettre à disposition des fichiers protégés (notamment des fichiers musicaux ou vidéos), à ne pas procéder à des intrusions dans des systèmes informatisés ou « hacking », à ne pas propager de virus, ou tous programmes destinés à nuire, à ne pas diffuser de courriers électroniques dans des conditions illicites (par exemple spamming et e.bombing).

Il est rappelé qu'en vertu de la législation en vigueur, Free n'est pas soumis à une obligation générale de surveiller les Données, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Toutefois, en application de la réglementation en vigueur, l'Usager étant pleinement responsable des Données, Free peut être amenée à lui transmettre toute plainte le concernant dans le cadre de l'utilisation des Services, et à communiquer les éléments d'identification dudit Usager sur réquisition de l'autorité judiciaire et/ou administrative.

Les Données circulant sur les réseaux de communications électroniques sont susceptibles d'être détournées : la communication par l'Usager de données confidentielles est faite à ses risques et périls.

9.9. Utilisation personnelle et non commerciale des Services

Le droit accordé à l'Usager dans le cadre du Contrat est personnel, incessible et non transférable.

L'Usager s'engage à utiliser les Services à des fins non commerciales et en bon père de famille. L'utilisation des Services à d'autres fins que personnelles (par exemple partage de l'accès téléphonique) ou raisonnables (taux d'utilisation manifestement incohérent pour un Usager particulier par exemple), ainsi que l'utilisation ou la mise à disposition de tiers, à titre gratuit ou onéreux, et la recommercialisation des Services (comme par exemple le cas des passerelles de réacheminement de communications, de routeur de télécopies) sont strictement prohibées.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DE FREE

10.1. Obligations dans le cadre du mandat de Dégroupage

Dans le cadre du mandat de Dégroupage, Free s'engage à saisir France Télécom au nom de l'Usager de la demande de câblage et de Dégroupage partiel ou total et à procéder aux démarches nécessaires pour dégrouper la Ligne.

Dans ce cadre, en application de la réglementation en vigueur, France Télécom agit comme le prestataire de l'Usager, et non comme le sous-traitant de Free.

10.2. Fourniture de l'Equipement Terminal et livraison

Une fois la demande de câblage validée par France Télécom, Free s'engage à envoyer à l'Usager un Equipement Terminal initial dans la version en vigueur au moment de l'inscription dans un délai maximum de 30 jours.

Free s'engage à procéder au remplacement de l'Equipement Terminal en cas de livraison d'un appareil défectueux ou d'évolution de ses règles d'exploitation incompatibles avec des Equipements Terminaux de version antérieure.

10.3. Fourniture des Services

Free s'engage à fournir un accès aux services conformes aux normes en vigueur et spécifications contractuelles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

A titre exceptionnel, Free pourra suspendre l'accès à ses Services pendant une période consécutive de 24 heures pour des raisons de maintenance ou de mise à jour. Free préviendra l'Usager sur son site Internet (http://support.free.fr/reseau/) et/ou sur les forums de discussions internes de la hiérarchie proxad.free. En cas d'interruption totale des Services pour une durée continue supérieure à 48 heures et sur demande de l'Usager qui devra remplir le formulaire adéquat consultable sur la Console de gestion de comptes. Free s'engage à rembourser à l'Usager l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès aux Services.

Afin d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'augmenter les capacités d'utilisation du réseau, l'Usager autorise Free en cas de disponibilité de la capacité de sa Ligne et de la Bande passante, à les utiliser. Cette utilisation n'aura aucune incidence pour l'Usager et ne provoquera aucune interférence sur la Ligne de l'Usager.

10.4. Obligations de confidentialité - Protection des données à caractère personnel

En application de la législation en vigueur, les informations nominatives et tout élément d'identification concernant l'Usager pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires et administratives compétentes. En outre, conformément aux textes en vigueur sur l'interception des communications électroniques, Free peut être amenée à mettre en œuvre, sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, toute mesure d'interception prescrite par ces dernières.

Les informations nominatives déclarées par l'Usager et tous éléments d'identification le concernant sont destinées à Free, qui avec l'accord exprès de l'Usager, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat de l'Usager et pour faire

bénéficier l'Usager d'offres commerciales pour des produits ou services analogues fournis par Free, le tout en application de la législation en vigueur.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, l'Usager dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent via la Console de gestion de compte accessible à l'adresse suivante http://subscribe.free.fr/login/.

10.5. Obligations d'informations et de conseil

Free met différents moyens d'informations et de conseil à la disposition de l'Usager par le biais du Guide d'Utilisation de la Freebox, des FAQ (Foires Aux Questions) disponibles sur le Site et sur Internet en participant à des forums de discussion. A ce titre, l'Usager s'engage à consulter ces moyens d'informations préalablement à toute sollicitation du service d'assistance.

ARTICLE 11 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS ET CODE PARENTAL

11.1. Modalités de remise

Les Identifiants sont transmis dans la lettre de confirmation par courrier simple et courrier électronique au nom et à l'adresse déclarés par l'Usager dans son Formulaire d'inscription.

Le code parental doit être choisi et créé par l'Usager via la Télécommande.

11.2. Caractères personnel et confidentiel

Les Identifiants et code parental sont personnels et confidentiels. L'Usager est seul responsable de la garde et de l'utilisation des Identifiants et code parental que Free lui aura transmis ou que l'Usager aura choisi, sauf divulgation imputable à Free. L'Usager s'engage à conserver secret ses Identifiants et code parental et à ne pas les divulguer à des tiers de quelque manière que ce soit.

11.3. Perte et vol

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des Identifiants par des tiers, l'Usager s'engage à avertir Free, sans délai, à l'adresse suivante : Free - Forfait Free Haut Débit – perte/vol identifiants - 75371 Paris Cedex 08 en mentionnant les nom, prénom de l'Usager et le numéro de la Ligne. Free procédera à l'annulation des Identifiants un jour franc à compter de la réception de la lettre. Les nouveaux Identifiants seront transmis à l'Usager par lettre simple et/ou courrier électronique.

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement du code parental par des tiers, l'Usager peut le modifier via la Console de gestion de compte.

En cas d'oubli des Identifiants ou du code parental, l'Usager peut demander via la Console de gestion de compte à Free de les lui transmettre par courrier électronique à l'adresse mentionnée lors de la souscription.

11.4. Modification

En cours d'exécution du Contrat, Free pourra modifier ou changer tout ou partie des Identifiants, pour des motifs d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité. Free informera l'Usager 15 jours au moins avant cette modification par lettre simple et/ou courrier électronique.

ARTICLE 12 - ASSISTANCE

12.1. Assistance téléphonique

Free met à la disposition des Usagers un service d'assistance (Hotline) téléphonique accessible :

- Pour les questions techniques par le numéro 0811 92 32 44 ou en cas d'évolution de la législation en vigueur par tout autre numéro dans le cadre des prescriptions définies par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, depuis un poste fixe ou un mobile.
- Pour les questions liées au dégroupage total par le numéro 0811 92 31 61, ou en cas d'évolution de la législation en vigueur par tout autre numéro dans le cadre des prescriptions définies par l'ARCEP en charge de la gestion du plan national de numérotation, depuis un poste fixe ou un mobile.
- Pour les inscriptions par le numéro 1044 depuis un poste fixe ou un mobile.

Les horaires d'ouverture des services sont précisés sur le Site. Les tarifs d'utilisation de ce service sont indiqués dans la Brochure Tarifaire.

12.2. Assistance en ligne

Le service d'assistance est également accessible en ligne à l'adresse http://support.free.fr/ . L'accès au service d'assistance en ligne est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

12.3. Assistance par télécopie

Le service d'assistance est accessible par télécopie au numéro 0899 90 50 00 depuis une ligne filaire.

L'accès à ce service est payant. Le coût de la communication est précisé dans la Brochure Tarifaire.

12.4. Assistance depuis les forums de discussion

Free met également à la disposition des Usagers des forums de discussion (Newsgroups), dont notamment proxad.free.adsl, proxad.free.adsl.degroupage, proxad.free.adsl.telephonie, proxad.free.adsl.tv librement accessibles depuis une connexion Internet effectuée dans le cadre du Forfait Free Haut Débit et accessibles sur authentification via un compte Free.fr depuis n'importe quelle autre connexion.

L'accès à ce service est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

12.5. Assistance par un accès bas débit de secours

Dans le cadre du Forfait Free Haut Débit, hors cas de Dégroupage total, Freebox Only ou raccordement en technologie fibre optique, Free met à disposition de ses Usagers une connexion bas

débit de secours (accès et communications) joignable uniquement depuis la Ligne téléphonique sur laquelle porte la souscription au Forfait Free Haut Débit.

Les informations pour paramétrer cette connexion sont les suivantes :

- Identifiant Bas Débit Secours : numéro de téléphone de l'Usager
- Mot de passe : numéro de téléphone de l'Usager
- Point d'accès Bas Débit Secours : 0868 92 0911 (numéro non facturé par France Télécom).

Cet accès bas débit permet à l'Usager de disposer d'un accès Internet de secours par le réseau téléphonique commuté. Il est réservé à un usage exceptionnel en cas de maintenance ou d'indisponibilité de l'accès Haut Débit.

Toute utilisation non autorisée de cette connexion réservée à un usage exclusivement de secours constatée par Free pourra entraîner, après une mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet pendant huit jours, la suspension de l'accès bas débit de secours.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

13.1. Responsabilité de Free

Free est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de ses obligations réglementaires et des normes en vigueur.

Toutefois, la responsabilité de Free ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit à l'Usager, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat (notamment les aménagements opérés par France Télécom sur le réseau entraînant la perte d'accès ou en cas de dysfonctionnement du réseau de France Telecom), soit à un cas de force majeure.

Free ne sera pas tenue responsable des transactions faites via le Forfait Free Haut Débit pour l'acquisition de biens ou services.

En tout état de cause, si l'Usager n'a pas la qualité de consommateur, la responsabilité de Free ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

13.2. Responsabilité de l'Usager

L'Usager est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles dans le cadre de la législation et normes en vigueur. A ce titre, l'Usager est responsable de toute modification qu'il apporte dans la configuration installée pour le compte de Free et des conséquences qu'elle pourrait engendrer. Il appartient à l'Usager de signaler valablement tout problème de qualité de service quel qu'il soit au service client mis à disposition de l'Usager par Free au moyen des canaux de contacts.

L'Usager est responsable des Données qu'il met à disposition, de la bonne utilisation des Services et s'engage à garantir Free contre toute action ou recours intenté par un tiers du fait de ses agissements, sur les réseaux de communications électroniques et notamment sur Internet.

L'Usager est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à Free par lui-même ou par les personnes dont il est responsable, du fait de l'utilisation du Forfait Free Haut Débit et s'engage à garantir Free contre toutes demandes, réclamations ou condamnations dont

Free pourrait faire l'objet, dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par l'Usager ou les personnes dont il est responsable, des Services du Forfait Free Haut Débit ou en cas de faute de ce dernier.

L'Usager s'engage à ne pas faire une utilisation détournée de l'Equipement Terminal mis à sa disposition, ainsi que des Services. En particulier, l'Usager veillera à éviter par tout moyen approprié, notamment par l'utilisation des moyens mis à disposition par Free, l'utilisation détournée par des tiers de l'accès mis à disposition. A défaut sa responsabilité sera susceptible d'être engagée, pouvant amener les autorités compétentes à prescrire toute mesure appropriée en application de la réglementation en vigueur.

L'Usager est responsable de l'utilisation non conforme à leur destination, aux normes en vigueur, notamment électriques, ainsi qu'aux consignes de sécurité définies dans les notices d'utilisation de l'Equipement Terminal et des équipements qui peuvent y être raccordés. A ce titre, l'Usager est entièrement responsable. En aucun cas, l'Usager ne devra porter atteinte à l'intégrité physique, électrique et électronique de l'Equipement Terminal. La charge des risques de détérioration, de perte ou de vol de l'Equipement Terminal est transférée à l'Usager dès la réception de l'Equipement Terminal, hors vice propre au matériel. L'Usager devra contracter toutes les assurances nécessaires auprès de tout assureur habilité pour la couverture de ces risques

13.3. Cas de force majeure ou cas fortuit

Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit habituellement reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence.

ARTICLE 14 - DUREE DU CONTRAT

14.1. Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à compter de l'envoi de la lettre de confirmation par voie postale (validation de la souscription), sous réserve de la faisabilité technique, et en particulier du raccordement à un équipement haut débit et/ou du Dégroupage. On rappellera que l'accès aux Services est subordonné à la bonne exécution par France Télécom de la prestation de câblage de la Ligne.

14.2. Droit de Rétractation

En application du Code de la Consommation, l'Usager, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de la confirmation, qui peut être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

Free - Forfait Free Haut Débit - Rétractation - 75371 Paris Cedex 08 en mentionnant les nom, prénom de l'Usager et le numéro de la Ligne.

En application des dispositions du Code de la Consommation, l'Usager qui utilise le Forfait Free Haut Débit avant la fin du délai de 7 jours francs, perd la faculté d'exercer son droit de rétractation.

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par Free, de toutes les sommes dont l'Usager aura été éventuellement prélevé ou débité au titre des Services, sans application des Frais d'Activation, sous réserve d'une part que le Service n'ait pas été utilisé dans les conditions décrites ci-dessus, et d'autre part qu'en cas de livraison de l'Equipement Terminal, ce dernier soit retourné, dans

le délai de 7 jours dans les conditions décrites à l'article 16.6, complet, dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous ses accessoires, notices d'emploi et documentations aux frais de l'Usager à Free à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

14.3. Durée

Le Contrat est à durée indéterminée et prend fin dans les conditions décrites à l'article 16.

ARTICLE 15 – FACTURATION – PAIEMENT

L'ensemble des prix des Services figure dans la Brochure Tarifaire, ils sont mentionnés en Euros TTC.

15.1. Forfait

Le prix du Forfait Free Haut Débit, indiqué dans la Brochure Tarifaire, est facturé à l'Usager sur une base forfaitaire et mensuelle, payable d'avance.

En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du Forfait par l'Usager, la facturation mensuelle reste inchangée.

En cas d'inscription en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon la règle du prorata temporis. Elle est reportée sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

15.2. Consommations

Les éventuelles consommations en dehors du forfait (communications téléphoniques, consommation de services audiovisuels, prestations d'assistance, frais d'intervention…) sont payables à terme échu.

15.3. Mise à disposition de l'Equipement Terminal et renouvellement

La mise à disposition initiale de l'Equipement Terminal s'effectue gracieusement. Free se réserve le droit de renouveler gratuitement de son propre chef l'Equipement Terminal mis à disposition en cas d'évolution de ses règles d'exploitation incompatible avec l'Equipement Terminal dont dispose l'Usager.

Par ailleurs, sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, l'Usager dispose de la possibilité de renouveler son équipement terminal par un équipement terminal de nouvelle génération, ou le cas échéant de le compléter par un autre équipement terminal, selon des modalités figurant dans l'offre de renouvellement accessible dans la console de gestion en ligne. La facturation de ce renouvellement sera reportée sur la facture globale émise le mois suivant l'expédition.

15.4. Frais d'Activation des Services

Free facturera en fin de Contrat les Frais d'Activation des Services, figurant dans la Brochure Tarifaire, et qui sont dus dès l'activation des Services.

Ces frais ne seront pas recouvrés dans les cas suivants :

- en cas d'exercice du droit de rétractation par un Usager ayant qualité de consommateur (article 14.2)
- en cas d'Inéligibilité de la Ligne, sauf dans les cas d'exclusion visés par l'article 7.2
- en cas de preuve par l'Usager d'une non-exécution des Services imputable à Free
- en cas de retrait d'une autorisation administrative accordée à Free ou en cas de retrait d'un droit de passage rendant impossible la fourniture des Services
- en cas d'évolution du réseau de boucle locale de France Télécom rendant impossible le maintien de la fourniture des Services.

15.5. Modalités de facturation

La facturation des Services débute après mise à disposition de l'accès telle que notifiée par France Télécom à Free qui en informe alors l'Usager, via la console de suivi d'activation et par courrier électronique et/ou postal, et livraison de l'Equipement Terminal.

L'Usager autorise expressément Free à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur le compte de l'Usager consultable sur la Console de gestion de compte, entre le 1er et le 5 du mois. Elle intègre le coût du Forfait pour le mois à venir, les prestations supplémentaires pour le mois écoulé (Options TV, communications téléphoniques ...), les éventuels frais (Frais d'Activation, frais de paiement….), ainsi que les éventuels frais de renouvellement de l'équipement terminal ou d'achats de Produits Accessoires.

L'Usager sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Chaque facture est disponible sur le compte de l'Usager pendant une période de 12 mois, sauf en cas de résiliation.

15.6. Modalités de paiement et dépôt de garantie

Free met à la disposition de ses Usagers la possibilité de payer selon les modalités suivantes :

- par prélèvement automatique sur compte courant (bancaire ou postal),
- par carte bancaire,
- par chèque.

Lors de son inscription, le mode de paiement initial est automatiquement le prélèvement sur compte courant. Toutefois, l'Usager a la possibilité, dès réception de ses Identifiants, de changer de mode de paiement via la Console de gestion de compte accessible à l'adresse suivante http://subscribe.free.fr/login/ .

Un dépôt de garantie, dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire, peut être demandé à l'Usager, payable par chèque libellé à l'ordre de Free ou par carte bancaire, pour garantir la mise à disposition de l'Equipement Terminal par Free et un éventuel non respect des obligations financières et de restitution de l'Equipement Terminal dans les conditions définies à l'article 16.6. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans les conditions décrites à l'article 16.7.

- **Paiement par prélèvement automatique**

Free procède au prélèvement automatique du montant de la facture sur le compte de l'Usager au plus tard le 10 du mois.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par Free. Il appartient à l'Usager d'informer son établissement bancaire au

moment de l'inscription au Forfait Free Haut Débit de la mise en place de l'autorisation de prélèvement automatique accordée à Free, intitulé Free Haut Débit.

Si le montant mensuel d'échéance à prélever par Free est inférieur au prix mensuel du Forfait, Free pourra ne pas effectuer de prélèvement et le reporter sur l'échéance suivante. Free pourra prélever à tout moment sur le compte bancaire ou postal de l'Usager toute somme correspondant à la facture en cours dont le montant serait supérieur à 45 euros TTC.

Dans le cadre du paiement par prélèvement automatique, l'Usager est dispensé de verser le dépôt de garantie.

- **Paiement par carte bancaire**

Le paiement par carte bancaire est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via la Console de gestion de compte et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois.

Le règlement s'effectue directement sur le Site Internet de Free par communication du numéro de carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

L'Usager reconnaît expressément que la communication de son numéro de carte à Free vaut autorisation de débit de son compte à due concurrence de la somme figurant sur sa facture.

- **Paiement par chèque**

Le paiement par chèque est soumis à des frais de traitement et de gestion dont le montant est indiqué dans la Brochure Tarifaire.

Il appartient à l'Usager de prendre connaissance chaque début de mois de sa facture via la Console de gestion de compte et de procéder à son règlement au plus tard le 10 du mois (le cachet de la poste faisant foi) en envoyant son chèque libellé à l'ordre de Free et en mentionnant au dos du chèque ses Identifiants, à l'adresse suivante : Free Haut Débit – Service Chèque – 75371 Paris Cedex 08.

15.7. Retard ou défaut de paiement de l'Usager

Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement donnant lieu à la procédure décrite ci-dessous.

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi à l'Usager d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de 15 jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au Forfait Free Haut Débit sera suspendu puis le contrat sera résilié dans les conditions définies à l'article 16.1. Pour régulariser sa situation, en cas d'option pour le prélèvement automatique, l'Usager a également la possibilité de régler son impayé par carte bancaire et sera soumis aux frais administratifs susvisés à l'article 15.4. Des pénalités de retard pourront être facturées à l'Usager à compter de la suspension des Services selon les modalités précisées dans la Brochure Tarifaire.

15.8. Modification de la Brochure Tarifaire

Free pourra réviser ses tarifs dans les conditions prévues à l'article 18.

ARTICLE 16 – SUSPENSION - RESILIATION

16.1. A l'initiative de Free

En cas de suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation ou de résiliation avec préavis tel que précisé ci-après, l'Usager ne pourra demander à Free une quelconque indemnité.

- **Suspension immédiate pouvant entraîner la résiliation**

Free pourra suspendre de plein droit les Services en cas de :

- violation grave ou renouvelée par l'Usager de ses obligations légales ou contractuelles.
- perturbation grave et /ou répétée du réseau de boucle locale ayant pour cause ou origine l'accès de l'Usager ;
- en cas de demande des autorités judiciaires et/ou administratives compétentes.

Huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, Free pourra suspendre de plein droit en cas d'une utilisation non personnelle et/ou commerciale des Services (article 9.9).

Une fois la suspension effective et huit jours après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou par lettre recommandée avec avis de réception, Free pourra procéder à la résiliation du Contrat sans autres formalités.

- **Résiliation avec préavis**

En cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension de l'accès aux Services (article 15.5), Free procédera sans autres formalités à la résiliation du Contrat après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou lettre recommandée restée sans effet pendant huit jours. L'Usager sera alors redevable des Frais d'Activation prévus dans la Brochure Tarifaire sans pouvoir bénéficier de la dégressivité de ces frais. A la suite de la résiliation de l'accès, Free confiera le recouvrement amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement.

En cas de violation des dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment, Free adressera une mise en demeure par voie électronique pour régularisation par l'Usager. A défaut de régularisation dans les quinze jours, Free procédera à la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec avis de réception après respect d'un préavis de quarante jours.

16.2. A l'initiative de l'Usager

L'Usager peut résilier le Contrat à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de quarante (40) jours par lettre recommandée avec avis de réception comprenant le formulaire de résiliation, téléchargeable sur le Site Internet de Free à cette adresse: http://subscribe.free.fr/login/ , et, le cas échéant, l'Equipement Terminal.

Cependant, sauf demande expresse de l'Usager, la résiliation reçue par Free jusqu'au 20 du mois (date de l'accusé réception faisant foi) prendra effet à la fin du mois concerné.

En cas de changement d'opérateur ou de fournisseur d'accès Internet, l'Usager est tenu de résilier son Contrat.

La lettre de résiliation et l'Equipement Terminal doivent être adressés à Free - BP2 - 91 167 Longjumeau Cedex 9.

Afin d'identifier et d'authentifier les résiliations, toute demande de résiliation doit comporter dans le formulaire de résiliation au minimum les nom, prénom de l'Usager, son numéro de Ligne et ses Identifiants. Si le formulaire de résiliation est incomplet, la demande de résiliation ne sera pas prise en compte et l'Usager continuera à être facturé du prix du Forfait, ainsi que du prix de l'Equipement Terminal au tarif indiqué dans la Brochure Tarifaire.

L'Usager peut envoyer le formulaire et l'Equipement Terminal dans un même envoi ; toutefois, il reste libre de réaliser deux envois séparés à la condition que l'envoi de l'Equipement Terminal respecte les conditions décrites à l'article 16.6.

L'Usager est informé par courrier électronique de la date d'effet de la résiliation de son Contrat.

16.3. Résiliation automatique

Dans l'hypothèse où l'autorisation accordée à Free et/ou une des conventions telles que visées en préambule des présentes, était retirée, résiliée, suspendue ou non renouvelée, le Contrat serait résilié de plein droit. Il en serait de même en cas de retrait de certaines autorisations concernant un droit de passage ou d'usage et portant atteinte au réseau.

Hors cas de faute imputable à Free, cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

16.4. Déménagement de l'Usager ou résiliation de l'abonnement France Télécom

L'accès au Forfait Free Haut Débit est intrinsèquement lié à l'accès de la Boucle locale desservant le local de l'Usager.

Aussi, l'Usager est informé qu'en cas de déménagement, il ne pourra pas transférer son Forfait Free Haut Débit et aura l'obligation de résilier son Forfait Free Haut Débit dans les conditions décrites à l'article 16.2. Si l'Usager souhaite bénéficier des Services Free Haut Débit à sa nouvelle adresse, il devra souscrire un nouveau Forfait.

De même, dans le cadre du Dégroupage partiel ou en Zone dégroupée, la résiliation de l'abonnement avec France Télécom, pour quelque motif que ce soit, la mise en place d'un service limité par France Télécom sur la Ligne téléphonique de l'Usager, ou la mise en place d'un service incompatible avec l'accès ADSL sur la Ligne de l'Usager, entraîne automatiquement la fin de l'accès aux Services, étant entendu que la résiliation du Contrat reste à l'initiative de l'Usager dans les conditions décrites à l'article 16.2.

En outre, il est rappelé que le déménagement de l'Usager entraînera la perte de la portabilité du numéro dans le cas où cette option a été souscrite par l'Usager, étant précisé que l'Usager dispose de la faculté de récupérer pour l'accès Free Haut Débit ouvert à sa nouvelle adresse le numéro Freebox attribué à l'ancienne adresse en s'identifiant sur sa console de gestion de compte.

16.5. Remboursement des Frais d'Activation des Services

En cas de déménagement, l'Usager peut se réinscrire au Forfait Free Haut Débit, et bénéficier d'un remboursement des Frais d'Activation prévus à l'article 15.2 s'il se réinscrit dans un délai inférieur à 3 mois suivant la date d'effet de la résiliation du précédent Contrat.

Pour obtenir ce remboursement, l'Usager doit adresser dans un délai de 2 mois à compter de la confirmation de la souscription du nouveau Forfait Free Haut Débit, par lettre recommandée avec accusé de réception à Free Haut Débit - Déménagement - 75371 PARIS Cedex 8, une demande de remboursement en utilisant le formulaire téléchargeable à cette adresse http://subscribe.free.fr/login/ .

Toute demande de remboursement doit être accompagnée de la copie de chacune des dernières factures Free et France Télécom de l'Usager avant le déménagement ainsi que la copie de chacune des premières factures Free et France Télécom après le déménagement. En cas de Dégroupage total, seules les factures de Free ou de tout autre fournisseur d'énergie doivent être fournies.

Cette faculté de remboursement n'est possible que si les conditions suivantes sont remplies :

- l'Equipement Terminal afférent au Forfait Free Haut Débit résilié doit avoir été restitué à Free dans le délai et en bon état de fonctionnement,
- l'Usager titulaire du nouveau Forfait Free Haut Débit est celui qui était titulaire du Forfait Free Haut Débit résilié,
- l'Usager doit être à jour de ses obligations financières vis-à-vis de Free.

16.6. Restitution de l'Equipement Terminal

En cas de résiliation du Contrat, l'Usager s'engage à restituer le ou les Equipement(s) Terminal(aux), propriété de Free, dans les conditions définies ci-après.

L'Usager devra renvoyer le ou les Equipement(s) Terminal(aux) complet(s) à Free à l'adresse figurant sur le formulaire de résiliation accessible sur la Console de gestion de compte par courrier recommandé au plus tard dans les 15 jours suivants la date de prise d'effet de la résiliation, comportant au minimum sur un papier libre les nom / prénom de l'Usager, le numéro de sa Ligne ainsi que ses Identifiants.

A défaut d'envoi dans le délai ou en cas d'envoi ne comportant pas à l'intérieur du colis, sur un papier libre, toutes les mentions d'identification de l'Usager, Free procèdera à la facturation de l'Equipement Terminal, au tarif mentionné dans la Brochure Tarifaire.

En cas de retour incomplet de l'Equipement Terminal ou en mauvais état de fonctionnement ou en cas de détériorations, hors cas de vice propre du matériel, Free facturera à l'Usager un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Equipement Terminal mentionnée dans la Brochure Tarifaire.

De plus, si l'Equipement Terminal n'est pas restitué avec l'intégralité des accessoires envoyés par Free à l'Usager (c'est à dire l'ensemble des câbles, filtre ADSL, télécommandes, ..), Free facturera à l'Usager les frais de l'intégralité des accessoires dont le montant figure dans la Brochure Tarifaire.

Dans l'hypothèse où Free envoie à l'Usager, à sa demande, un deuxième Equipement Terminal identique afin de pallier un dysfonctionnement de l'Equipement Terminal initial, l'Usager est dans l'obligation de renvoyer à Free l'Equipement non utilisé dans les 8 jours de la réception du deuxième Equipement Terminal dans les conditions mentionnées ci-dessus. Dans le cas contraire, après une mise en demeure adressée par voie électronique à l'Usager et restée sans effet pendant huit jours, Free facturera un montant forfaitaire dans la limite de la valeur de l'Equipement Terminal resté en la possession de l'Usager telle que mentionnée dans la Brochure Tarifaire

16.7. Remboursement du dépôt de garantie

Free procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum d'un mois après restitution de l'Equipement Terminal dans les conditions de l'article 16.6, sous réserve du paiement des sommes dues à Free au titre du Contrat.

Sauf contestation réelle et sérieuse de l'Usager, Free pourra procéder à une compensation entre les sommes restant dues par l'Usager (en ce compris les Options TV et les communications téléphoniques) et le dépôt de garantie.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera par chèque ou par virement sur le compte bancaire de l'Usager.

En cas de changement en ligne sur le site Free par l'Usager de modalités de paiement, en cours de Contrat, et d'option pour le prélèvement automatique, Free procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans un délai maximum d'un mois à compter de la prise d'effet du changement de mode de paiement.

ARTICLE 17 - PRODUITS ACCESSOIRES

Free pourra vendre à ses Usagers via son Site des Produits Accessoires selon des modalités définies dans les offres consultables dans la console de gestion.

L'Usager, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception de sa commande pour retourner à Free le Produit dans son emballage d'origine, en parfait état, et accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations.

Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le retour ne donne lieu à aucune pénalité, les frais de retour qui restant à la charge de l'Usager.

En cas d'exercice du droit de retour, seul le prix du ou des Produits achetés sera remboursé, en priorité sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Pour bénéficier du droit de retour, un formulaire disponible à l'adresse http://subscribe.free.fr/login/ dûment rempli, ainsi que le Produit complet, doivent être retournés par lettre recommandée avec avis de réception à Free – Service produits– 75371 Paris Cedex 08. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par l'Usager ne sont ni repris, ni remboursés.

ARTICLE 18 – MODIFICATIONS

L'Usager sera informé de toute modification contractuelle au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique et sur la Console de gestion de compte sous la rubrique « Votre compte » et également sur le Site Internet de Free. Afin d'éviter que le courrier électronique soit considéré comme indésirable, il est conseillé à l'Usager de créer une adresse électronique chez Free pour recevoir l'ensemble des informations concernant l'abonnement au Forfait Free Haut Débit.

En cas de désaccord, l'Usager aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, quatre mois après l'entrée en vigueur des modifications, selon la procédure décrite à l'article 16.

ARTICLE 19 – RECLAMATIONS & DIFFERENDS

En cas de difficulté, l'Usager peut s'adresser à l'un des conseillers du service d'assistance pour trouver une solution amiable. Le service d'assistance est joignable dans les conditions prévues à l'article 12.

19.1. Premier niveau de réclamation : Service Fidélisation

En cas de contestation ou demande de remboursement au titre de l'article 10.3, l'Usager doit adresser à Free – Service Fidélisation - 75371 Paris Cedex 08, France. Des formulaires prévus à cet effet sont à

sa disposition à l'adresse http://www.assistancefree.fr/index.php?id=360 afin de faciliter le traitement de sa requête. Toute contestation ou demande de remboursement pour être valable et prise en compte doit mentionner les coordonnées de l'Usager et comporter des justificatifs.

Free s'engage à apporter une réponse à toute contestation ou demande de remboursement dans un délai de 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celles-ci.

19.2. Second niveau de réclamation : Service National Consommateur

Si toutefois l'Usager n'était pas satisfait de la réponse apportée par le service Fidélisation, il dispose alors la possibilité de solliciter le Service National Consommateur.

Le Service National Consommateur traite en recours les réclamations transmises par les Usagers Free. Il est également l'interlocuteur des Associations de Consommateurs et des autorités compétentes (DGCCRF, ARCEP...).

Le Service National Consommateur peut être saisi par courrier postal adressé à l'adresse suivante : Free - Service National Consommateur - 75371 Paris Cedex 08

Toute saisine devra comporter un bref descriptif des raisons de l'insatisfaction, être assortie des copie des échanges déjà effectués et le cas échéant justificatifs nécessaires, et impérativement mentionner le numéro de téléphone Freebox à des fins d'identification.

Un Conseiller Relation Consommateur prendra alors contact avec l'Usager par téléphone ou par courrier afin de réétudier sa demande.

ARTICLE 20 - CESSION

L'Usager souscrit au Forfait Free Très Haut Débit à titre strictement personnel, le droit accordé à l'Usager dans le cadre du Contrat étant personnel, incessible et non transférable. A ce titre, le contrat ne peut en aucun cas être totalement ou partiellement cédé par l'Usager.

Free pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du contrat.

ARTICLE 21 - DIVERS

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

Le Contrat est régi par la loi française. Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris, à l'exception des litiges concernant des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles légales d'attribution de compétence s'appliquent.

ARTICLE 22 – QUALITE DE SERVICE

En application de l'arrêté conjoint du Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie et du Ministre délégué à l'Industrie en date du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, les engagements de Free portant sur les délais de mise en service, les délais de rétablissement du service, les délais de réponse aux réclamations ainsi que sur le niveau de qualité pour la fourniture du service sont les suivants :

22.1 Délai de mise en service de l'accès

La mise en service de l'accès haut débit est considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier de confirmation adressé à l'usager. Le délai de mise en service est au maximum de 30 jours ouvrés à compter de la confirmation par Free de la demande de souscription de l'Usager, sous réserve d'éligibilité de son accès.

La compensation est calculée au prorata entre la date de livraison maximum prévue et la date de livraison effective, sachant que la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Usager. Par sollicitation valable on entend toute correspondance adressée par l'usager aux moyens de contacts mis à disposition par Free et de nature à identifier sa demande.

Aucune compensation ne sera due à l'Usager lorsque le non respect du délai de mise en service résultera :

- d'un cas de force majeure,
- de la construction de l'accès de l'Usager par le propriétaire de la boucle locale,
- de la commande d'une installation par un technicien au domicile de l'Usager,
- du fait de l'Usager et, en particulier, du non respect des pré-requis définis dans la documentation commerciale ou de la non réception, imputable à l'Usager, de l'équipement mis à disposition par Free, d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Usager des équipements mis à disposition par Free non conforme aux prescriptions de Free et notamment les indications mentionnées dans la documentation remise par Free à l'Usager ou de l'utilisation par l'Usager d'autres équipements que ceux mis à disposition par Free,
- d'une interruption prévue à l'article 10.3.

22.2 Délai de rétablissement de l'accès

Lorsque l'accès est en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Usager jusqu'au rétablissement de l'accès. Le délai maximal peut aller jusqu'à quinze jours ouvrés à compter de la signalisation. En cas de dépassement de ce délai, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'usager. Cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'usager lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera :

- d'un cas de force majeure,
- d'une mauvaise collaboration de l'Usager en vue de la résolution de son problème et, en particulier, le refus par l'Usager de l'intervention d'un technicien au domicile de l'Usager, ou d'une absence de l'Usager lors de l'intervention,
- du fait de l'Usager et, en particulier, en raison d'une l'installation terminale non conforme aux normes en vigueur, d'une installation par l'Usager des équipements mis à disposition par Free non conforme aux prescriptions de Free et notamment les indications mentionnées dans la

documentation remise par Free à l'Usager ou de l'utilisation par l'Usager d'autres équipements que ceux mis à disposition par Free,
- d'une interruption prévue à l'article 10.3,
- d'un remplacement des équipements mis à disposition par Free,
- d'un raccordement de l'accès de l'Usager sur le réseau d'un opérateur tiers sans autorisation valable de l'Usager.

22.3 Délai de rétablissement des services

Lorsqu'un ou plusieurs services sont en dérangement, le délai de rétablissement commence lorsque l'incident est valablement signalé par l'Usager jusqu'au rétablissement du ou des services concernés. A compter de la signalisation, les délais de rétablissement sont les suivants :

- Service téléphonique : 72 heures
- Service TV & radio : 24 heures
- Service Internet : 24 heures
- Service de courrier électronique : 24 heures

En cas de dépassement de ces délai, la prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part du l'usager. Lorsque le ou les services concernés font l'objet d'une redevance complémentaire au tarif de l'accès, cette compensation est calculée au prorata temporis de sa période d'interruption, sous forme de remboursement par virement bancaire effectué sous six (6) semaines. Aucune compensation ne sera due à l'Usager lorsque le non respect du délai de rétablissement résultera des cas visés précédemment.

22.4 Délai de réponse aux réclamations

Les réclamations peuvent se faire dans un premier temps auprès du centre relation utilisateur de Free par téléphone, en ligne sur faq.free.fr ou par courrier postal au moyen des formulaires mis à disposition par Free à l'adresse http://www.assistancefree.fr/index.php?id=360. Le délai de réponse est au maximum de 30 jours ouvrés.

Si la réponse fournie par le centre de relation utilisateur de Free ne satisfait pas l'Usager, un recours peut être adressé au Service Fidélisation. Celui-ci répond dans un délai maximum de 30 jours ouvrés.

Si la réponse fournie par le Service Fidélisation ne convient pas à l'Usager ou à défaut de réponse, ce dernier dispose de la possibilité de saisir le Service National Consommateur selon les modalités précisées en article 19.2 des présentes.

Si les réponses fournies à ces différents niveaux ne conviennent pas à l'Usager ou à défaut de réponse, ce dernier est libre de saisir le Médiateur de son choix compétent en matière de services de communications électroniques.

22.5 Niveau de qualité pour la fourniture du service

Le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre Freebox sont les suivantes :

- **Niveau de qualité de l'accès**

Le débit de synchronisation représente le débit maximum négocié entre les équipements actifs d'extrémités de la boucle locale cuivre placés respectivement chez l'Usager et au niveau du répartiteur d'abonnés opéré par l'opérateur de boucle locale. Conformément aux normes techniques en vigueur, ce débit est exprimé en kbits/s ATM et est fonction notamment en fonction notamment des

caractéristiques et de la qualité de l'accès de l'Usager et de la distance de l'installation avec le noeud de raccordement d'abonnés. En conséquence, le débit descendant de synchronisation ADSL garanti par Free est compris entre 64 Kbits/s et 28Mbits/s en zone dégroupée ou 22 Mbits/s en zone non dégroupée. Le débit descendant de synchronisation ADSL est le débit de réception par le point de terminaison des informations en provenance du réseau Free. Ce débit peut être vérifié par l'Usager sur sa console de gestion pour les Usagers situés en zone dégroupées ainsi que sur l'interface utilisateur de la Freebox selon les indications mentionnées dans le Guide de l'Utilisateur accompagnant la Freebox. En cas d'utilisation par l'Usager de tout autre équipement que celui mis à disposition par Free, le débit de synchronisation ne peut être garanti par Free.

- **Niveau de qualité des services**

– Disponibilité du service téléphonique : Supérieure ou égale à 97% sur le mois calendaire écoulé
– Disponibilité du courrier électronique (en envoi et en réception) : Supérieure ou égale à 99% sur le mois calendaire écoulé
– Disponibilité de l'affichage et de la mise à jour des pages personnelles : Supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé
– Disponibilité de l'affichage et de la mise à jour de la console de gestion : Supérieure ou égale à 98% sur le mois calendaire écoulé

La prise en charge nécessite une sollicitation valable de la part de l'Usager. La compensation est calculée au prorata temporis sur la période de dégradation par rapport aux engagements.